Propagande téléphonique

Autor(en): **[s. n.]**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Technische Mitteilungen / Schweizerische Telegraphen- und Telephonverwaltung = Bulletin technique / Administration des télégraphes et des téléphones suisses = Bollettino tecnico / Amministrazione dei telegrafi e dei telefoni svizzeri**

Band (Jahr): **9 (1931)**

Heft 6

PDF erstellt am: **31.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-873672

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Anstellung	Fr.	960.—
im 3. und 4. Jahr	„	1080.—
im 5. und 6. Jahr	„	1200.—
im 7. und 8. Jahr	„	1350.—
und zum Schluss	„	1500.—

Die Höchstbesoldung der Aufseherin war auf Fr. 1800 festgesetzt. Das Dienstjahr begann am 1. April, die Besoldungserhöhungen wurden aber erst im Oktober, natürlich ohne Zinsvergütung, ausgerichtet. Wer inzwischen aus dem Dienst ausgetreten war, erhielt überhaupt nichts. Eine Zeitlang bekamen die Telephonistinnen, welche den interurbanen Dienst besorgten, Fr. 10.— Zulage im Monat. Die Reserven waren damals schlimm daran; sie erhielten Fr. 3.— per Tag, hatten keine bezahlten Ruhetage und waren oft nur ein paar Tage im Monat beschäftigt. Wir hatten ausser den Freisonntagen (jeder zweite Sonntag war frei) noch 12 Ruhetage in Form von Ferien, wenn ich mich recht erinnere. Wir waren glücklich. Noch glücklicher, als im Jahre 1893 total 52 Ruhetage bewilligt wurden!

Mit dem Umzug ins Postgebäude schliesst meine und unserer Zentrale Jugendzeit ab. Was nachher kam, war ungeahnter Fortschritt und Siegeslauf des Fernsprechwesens, aber auch bedeutende Verbesserung der Besoldungs- und Arbeitszeitverhältnisse des Personals. Die Perle ist die Versicherungskasse, für die das eidgenössische Personal nicht dankbar genug sein kann. Ein Tropfen Wermut ist freilich dabei: Der Gedanke, dass so viele andere Volksgenossen, die ihr Leben lang treu und fleissig gearbeitet haben, im Alter Not leiden. Hoffentlich erlebe ich das Inkrafttreten des eidgen. Altersversicherungsgesetzes noch!

Ich blicke heute dankbar zurück auf meine von mir anfänglich so wenig geschätzte Tätigkeit und preise das Schicksal, das mir diesen Weg wies.

Komm ich dereinst ans Himmelstor,
Und Petrus frägt: „Wer da?“
So weis' ich meinen Pass ihm vor
Und leg' ihm schmeichelnd nah:
„Wenn in des Himmels Fernzentrale
Ein Plätzchen würde frei,
Und wär's auch nur im kleinsten Saale,
Ich wär' so gern dabei!
Was drunten ich schon war auf Erden,
Das möcht' ich auch im Himmel werden.“

* * *

Als das Telephon nicht mehr jung war.

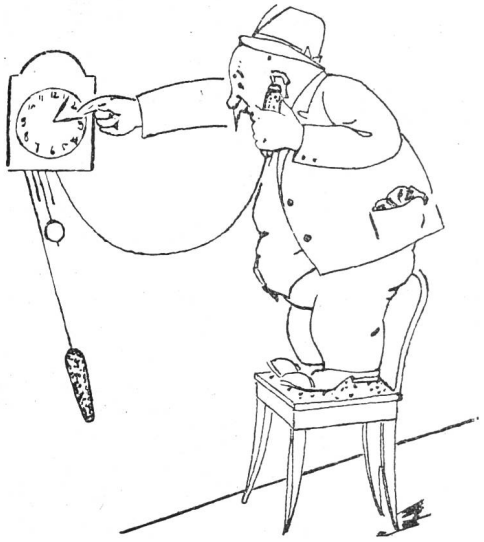

Fig. 6.

„Verfluchtes Telephon! Zwanzigmal hab' ich schon angerufen, und das Amt lässt immer noch nichts von sich hören.“ (Gaudeamus.)

Propagande téléphonique.

A. Généralités.

La propagande par téléphone en faveur des stations d'embranchement et des installations accessoires ne doit pas remplacer complètement la propagande consistant à discuter personnellement avec l'abonné. Elle a toutefois l'avantage de procurer un gain de temps du fait qu'elle permet de distinguer d'emblée les abonnés qui désirent améliorer leur installation téléphonique de ceux pour lesquels il ne saurait en être question. De nombreuses visites inutiles sont ainsi évitées. Le succès de la propagande par téléphone dépend, comme celui de toute autre propagande, du soin apporté à la préparer.

On la préparera en établissant, au moyen du registre des appareils, une liste des abonnés intéressés, mentionnant leurs adresses, leurs numéros de téléphone et l'installation dont ils disposent et en fixant le moment le plus favorable, c'est-à-dire en tenant compte de la saison, de l'époque des vacances, des jours fériés, et même, pour certaines branches, du moment de la journée. Plus les indications seront exactes et complètes, plus le propagandiste pourra travailler sûrement. Ces indications peuvent être données sous une forme abrégée par les monteurs chargés de l'entretien et de la réparation des dérangements. Le choix judicieux de l'agent acquisiteur est aussi très important; le succès dépend en effet de ce qu'on dit et de la manière dont on le dit. Les personnes dont la voix est désagréable, la prononciation indistincte, qui parlent d'une manière monotone, précipitée ou cassante, celles qui parlent lentement et celles qui parlent trop, ne conviennent pas pour la vente téléphonique. Comme il s'agit dans la plupart des cas de petites extensions, et, par conséquent, d'un nombre restreint de types de commutateurs, une agente féminine peut très bien être chargée de la propagande téléphonique en faveur des stations d'embranchement. *Les salutations, ainsi que le début de la conversation décident souvent du succès.* Une préparation soignée est également nécessaire dans les relations avec les personnes invisibles, d'humeur souvent très différente, qui sont à l'autre bout du fil, pour réfuter leurs objections et leurs échappatoires. Les abonnés indécis, qui „donneront réponse“, doivent être visités immédiatement. En Amérique, on a créé des con-

versations standardisées, que le personnel du téléphone doit apprendre par cœur. Nous ne voulons pas aller aussi loin dans cette voie, mais insistons sur la nécessité d'une préparation appropriée. Les conversations de propagande reproduites plus loin se sont révélées efficaces et peuvent servir à stimuler les personnes chargées de la propagande téléphonique. Une lettre envoyée au préalable (par exemple lettres de propagande 8 et 9) raccourcit la durée des conversations.

Le propagandiste ne doit pas chercher avant tout à effectuer le plus grand nombre d'appels possible; son travail ne sera évalué que sur la base du succès réalisé.

Les résultats que nous avons obtenus au cours de la propagande téléphonique montrent l'efficacité de la méthode préconisée et son influence sur l'usage du téléphone. Ils devront naturellement donner lieu à des statistiques établies conformément aux exemples cités ci-après.

B. Exemples de conversations de propagande.

(B = Fonctionnaire, A = Abonné.)

B. Ici l'office téléphonique de Neuchâtel. Bonjour Monsieur. Nous avons pensé vous demander si vous étiez satisfait du service téléphonique, ou bien si vous aviez quelque chose de spécial à nous communiquer.

A. Non, tout va bien et nous n'avons pas de plainte à formuler concernant le service, sauf toutefois que les taxes sont toujours bien élevées.

B. Justement, je voulais vous rendre attentif au fait que nous avons procédé à une réduction de taxes qui vous sera certainement la bienvenue. Vous avez actuellement un appareil téléphonique dans votre magasin et une sonnerie de rappel dans votre appartement. Or, moyennant la modique surtaxe de .... ct. par jour, nous serions à même de remplacer cette sonnerie par un appareil téléphonique afin de vous éviter des courses sans nombre du haut en bas des escaliers. A partir de cet appareil, vous pourriez ou bien recevoir directement les appels provenant de l'extérieur, ou bien appeler directement un abonné au téléphone sans vous déranger nullement.

A. J'aurais donc ainsi deux téléphones indépendants avec deux numéros?

B. Non Monsieur, vous conserveriez toujours votre numéro actuel, mais par contre vous auriez un appareil au magasin et un au domicile.

A. Est-ce que l'installation est à ma charge?

B. Oui Monsieur. Toutefois, elle ne sera pas bien importante vu que nous pourrons certainement utiliser tout ou partie de la ligne de sonnerie actuelle. Afin que vous n'ayez cependant pas de surprises en mal, nous passerons un de ces prochains jours pour vous établir un devis exact des frais qui seraient à votre charge. A titre de renseignement, je vous dirai que ce genre d'installation revient de 10 à 15 francs en général.

A. C'est entendu, alors je vous attends.

B. Merci beaucoup Monsieur et excusez-moi de vous avoir retenu si longtemps.

* * *

B. Bonjour Monsieur. Ici l'office téléphonique de Neuchâtel, etc....

A. Mais je ne veux plus être dérangé une fois mon commerce fermé. Ce que je demande, c'est le repos.

B. Actuellement vous avez une sonnerie à votre domicile et vous êtes encore plus dérangé lorsqu'elle retentit, puisque vous devez encore descendre des escaliers pour répondre au téléphone.

A. Mais lorsqu'elle fonctionne, je ne descends pas du tout si je suis déjà en haut.

B. Alors, vous pourrez aussi procéder de la sorte avec un appareil. C'est simple, vous ne répondrez pas! Le client qui voulait vous appeler appellera ailleurs d'où on lui répondra, et conservera cette habitude même durant la journée!

A. Et ça coûte cher cette machine-là?

B. Mais non, seulement ... ct. par jour de plus que vous payez actuellement. En outre, si vous voyiez que ça ne vous sert pas à grand'chose, vous pourriez toujours la résilier en tout temps. Pour ma part, je suis sûr que votre résiliation ne viendra pas de si tôt, que vous vous étonnerez même d'avoir tardé à faire cette modification.

A. Alors, venez, on en discutera encore. Faudra d'abord voir si ma femme est d'accord.

B. C'est elle qui le sera le plus puisqu'elle n'aura pas besoin de toujours descendre ces escaliers qu'elle déteste tant! (Je n'en savais rien, mais j'avais remarqué la veille en rentrant que c'était une personne très corpulente.)

A. Pour ça, oui! Et bien venez faire cette transformation quand vous voudrez.

B. Bien M., quand ça vous arrange-t-il que je passe? etc.

* * *

B. Bonjour Monsieur. Ici l'office téléphonique. Je...

A. Qui est-ce qui est là?

B. L'office téléphonique de Neuchâtel.

A. Qu'est-ce que vous voulez?

B. Nous faisons un appel général de nos abonnés pour leur demander s'ils sont satisfaits du service téléphonique et si...

A. Non, je n'en suis pas satisfait et je ne comprends pas que vous me dérangiez pour me poser une semblable question. Vous ne savez plus écrire ces „Messieurs" du téléphone?

B. Justement, je savais que vous aviez des plaintes à formuler à l'égard du service (ce qui n'était cependant pas le cas!) et voulant vous éviter la peine de vous déranger pour écrire une lettre, je me suis permis de vous appeler. Nous avons tout intérêt à ce que nos abonnés soient satisfaits du service et à prévenir leurs justes réclamations.

A. Et bien, tenez, quand on m'appelle au téléphone et que la bonne me monte l'appareil dans ma chambre à coucher (cet abonné avait 2 conjoncteurs), régulièrement la conversation est interrompue chaque fois pendant ce temps.

B. Justement, je voulais vous proposer de ne plus transporter votre appareil, mais d'en avoir un à chaque endroit.

A. Vous êtes fou, Monsieur! Ce n'est pas une banque mon logement pour avoir tant de téléphones. Je n'ai que 8 chambres (?) moi, et vous ne me voyez pourtant pas avec deux appareils!

B. Pourquoi pas? Vous ne seriez pas le seul. Mais vous serez tantôt le seul à transporter encore votre appareil d'un endroit à un autre. Et les risques que ce transport comporte, y avez-vous déjà songé? (J'avais senti que ce Monsieur-là comptait les centimes et les quarts de centime!) Si votre bonne le laissait tomber, vous en auriez tout de suite pour 20 à 30 francs de réparation. (C'était un peu beaucoup, mais enfin!)

A. Comment, ce serait à moi à payer ça? Et alors, si j'en avais encore un autre, il faudrait encore payer une fois 100 francs comme pour celui-ci?

B. Non Monsieur, seulement 5 à 6 francs de plus annuellement que maintenant.

A. Oui, je connais ça. On dit 5 à 6 francs et quand la note vient, c'est 50 à 60 francs. On les connaît, les administrations!

B. Vous signerez une déclaration d'abonnement au montant de 106 francs et ensuite, légalement, nous devons nous en tenir strictement à cette déclaration.

A. Et pour l'installation, c'est là-dessus que vous vous rattraperez de votre „cadeau".

B. Non Monsieur, avec une dizaine de francs elle sera faite. Pour plus de sûreté, je vous inscrirai aussi ce montant sur la feuille que vous signerez. De cette façon, vous serez couvert contre tous les risques!

A. Et bien, venez me voir demain matin en m'apportant votre bout de papier à signer.

B. Bien Monsieur, etc....

* * *

B. Bonjour Madame, ici, etc.....

A. De quoi s'agit-il, je n'ai pas de temps à perdre!

B. Il s'agit d'une amélioration de votre installation téléphonique, etc....

A. Elle va bien comme ça, du reste je ne crois pas que je la conserverai encore bien longtemps. On devient fou avec toutes ces sonneries de téléphone.

B. Je voulais justement vous proposer d'en supprimer l'une ou l'autre en mettant un deuxième appareil à un endroit bien approprié.

A. Quoi, encore un téléphone? Croyez-vous par exemple que j'ai la bourse de Crésus? De plus, quand je pars, je ne veux pas que mes domestiques puissent téléphoner.

B. Vous avez peut-être raison, mais aussi vous ne tenez certainement pas à ce que vos employés entendent tout ce que vous téléphonez depuis votre vestibule, ce qui est certes le cas actuellement puisque vous n'avez qu'un seul téléphone au corridor. En laissant cet appareil subsister là où il est pour que votre personnel puisse répondre, mais en en installant un autre dans votre chambre à coucher ou dans votre salon particulier, vous seriez loin des oreilles indiscrètes.

A. C'est vrai, on pourrait y réfléchir.

B. L'appareil du vestibule pourrait être branché de telle manière que vous le couperiez depuis votre chambre lorsque vous partez, par exemple. Ainsi en votre absence, on ne pourrait pas avoir de communications depuis là.

A. Tiens. C'est une idée. J'y penserai et vous rappelerai un de ces prochains jours.

B. Bien Madame, excusez-moi d'avoir abusé de votre temps. Au revoir Madame.

* * *

B. Bonjour Monsieur. Ici l'office téléphonique...

A. Je ne veux rien changer à mes habitudes et les courses de haut en bas de la maison, c'est moi qui les fais et non pas vous!

B. C'est vrai, mais n'avez vous jamais pensé à un cas de maladie chez vous? Alité peut-être de longs mois durant, vous seriez très heureux de pouvoir...

A. Je ne suis jamais malade, moi! Et même si jamais je l'étais, je n'aurais rien à téléphoner, je suis retiré des affaires, ma femme est morte, mon fils est à Paris. Non Monsieur, quand on a mon âge, on recherche le repos, le téléphone est bon pour les jeunes. Du reste, j'ai déjà souvent pensé si je ne voulais pas le résilier complètement.

B. Je ne crois pas que vous devriez agir ainsi, car alors vous seriez encore plus seul que maintenant. Vous pouvez du reste toujours appeler Monsieur votre fils à Paris.

A. Comment, moi téléphoner à Paris, croyez-vous que j'ai des mille et des cents à jeter par les fenêtres.

B. Oh, vous savez Monsieur. Ce ne sont ni des mille ni des cents qui vous seraient mis en compte, mais seulement des francs! Pour 2.55 francs vous pourrez causer durant 3 minutes avec votre fils, entre 7 heures du soir et 8 heures du matin. Dans la journée, c'est un petit peu plus cher, mais nous sommes encore dans des prix abordables, puisque ça ne coûte que fr. 4.25 par 3 minutes.

A. Moi, vous savez, j'ai l'habitude de me coucher très tôt, de sorte que je ne peux guère faire état de votre offre, intéressante il est vrai.

B. C'est justement alors qu'un deuxième téléphone dans votre chambre à coucher vous rendrait service. Vous vous coucherez et vous pourrez alors demander votre communication depuis votre lit. En général, l'attente n'est pas très longue, 20 à 25 minutes au maximum.

A. Et alors, entend-on bien?

B. Aussi bien que si vous téléphonez en ville.

A. Tiens, ça m'intéresse tout de même votre histoire, passez une fois à l'occasion pour examiner de quelle façon l'installation pourrait être faite.

B. C'est entendu. Au revoir Monsieur et merci.

* * *

Dans toute conversation de vente téléphonique, il y a toujours un moment psychologique. C'est celui où votre correspondant vous dit soit directement soit indirectement pourquoi votre offre ne l'intéresse pas. Mais dans chacune de ces raisons, un bon vendeur en trouvera toujours une qui, au contraire, devrait inciter le client à conclure l'affaire. Dans la conversation qui précède, le moment psychologique fut l'instant où ce monsieur dit qu'il était seul, sa femme décédée et son fils à Paris. C'est à partir de ce moment-là qu'il s'agissait de tenir son homme.

* * *

B. Ici l'office téléphonique, etc....
A. Monsieur, ça ne m'intéresse nullement, d'autant plus que je ne suis pas du tout satisfait de la manière de travailler de votre office.
B. Et pourquoi Monsieur?
A. Lorsque j'ai fait installer le téléphone chez-moi, il y a 3 ans, on m'avait dit que ça me coûterait 50 francs au maximum, et lorsque la note est arrivée, ce n'était plus 50 francs que je devais, mais bien 80! Comment trouvez-vous le procédé? Pour moi je nomme ça comme je veux.
B. Vous n'avez pas réclamé Monsieur?
A. Oui, mais allez réclamer auprès d'une administration. On vous raconte une foule de choses, on vous cite des prescriptions, des articles de loi et c'est tout ce qu'on en a.
B. Mais, vous souvenez-vous de la raison qu'on a invoquée pour justifier ce dépassement important du devis initial?
A. On m'a dit que cela provenait du fait que je voulais tout d'abord installer l'appareil dans mon bureau et que, ensuite je l'avais fait poser au vestibule du premier étage car je suis par moment tout perclus de rhumatismes et je garde la chambre. C'était pour m'éviter des courses.
B. Alors, vous devez monter au premier étage lorsque vous êtes dans votre bureau?
A. Oui, mais ça ne m'arrive pas souvent.
B. Le peu que ça se présente c'est toujours trop. Je sais par expérience ce que sont les douleurs de rhumatisme et je vous comprends que ce ne soit pas un plaisir de devoir se déplacer dans de telles conditions. Mais j'ai justement une chose qui vous intéressera certainement. Vous pourriez avoir maintenant deux appareils, un en bas, l'autre en haut, ce qui vous éviterait mainte course et ne vous coûterait que... ct. d'abonnement en plus journellement.
A. Comment, alors un appareil qui se transporte?
B. Non Monsieur, deux appareils, l'un au rez-de-chaussée, l'autre au premier étage, même dans votre chambre à coucher si vous le désiriez.
A. Et l'installation, ça serait toujours une centaine de francs je pense?
B. Non Monsieur, puisque la ligne passe déjà par votre bureau il n'y aura que très peu de frais. Ces frais, vous les avez déjà payés une fois lors de votre première installation. C'était du reste la raison du dépassement du devis qui vous avait été fait. Cette fois, nous établirons un devis forfaitaire et vous n'aurez qu'à payer le montant prévu. Ce montant sera peut-être d'une dizaine de francs environ.
A. Et si c'était davantage.
B. Alors vous ne payeriez tout de même que ce qui a été prévu. Un forfait lie les deux parties.
A. Bien Monsieur. Alors venez me voir à l'occasion et nous discuterons de la chose qui a assez l'heur de me plaire.
B. Merci Monsieur, je passerai un de ces prochains jours. Au revoir Monsieur.

* * *

Trois points à retenir.

1° Dépassement du devis.
2° Ligne passant déjà dans le bureau.
3° Rhumatisme.

C. Quelques résultats.

Total des abonnés appelés . . .	298	=	100%
Total des nouvelles stations, abonnés d'accord avec extension (dont 65 après coup)	102	=	34%
Donneront réponse	85	=	29%
Sans réponse	42	=	14%
Pas emploi	69	=	23%
	298	=	100%

* * *

Total des abonnés appelés . . .	163	=	
Total des nouvelles stations . .	70	=	43,0%
Total des appels	273		
Abonnés d'accord avec extension .	68	=	41,7%
Donneront encore réponse . . .	8	=	4,9%
Abonnés absents lors de chaque appel	3	=	1,9%
Sans réponse	1	=	0,6%
Pas emploi	83	=	50,9%
	163	=	100,0%

Temps total employé 29 h. 40.
Temps moyen par appel 10'55".

A raison de 20 courses journalières, le total de 273 visites aurait nécessité un minimum de 100 heures = 14 journées à 7 heures.

* * *

Total des abonnés appelés . . .	191		
Total des nouvelles stations . .	46	=	24,0%
Total des appels (18, 19 et 27 V. 31) = 227			
Abonnés d'accord avec extension .	42	=	22,0%
Donneront encore réponse . . .	26	=	13,6%
Absents lors de chaque appel . .	4	=	2,0%
Sans réponse	3	=	1,4%
Changements divers (sonneries, échange d'appareils, etc.) . . .	21	=	11,0%
Pas emploi	95	=	50,0%
	191	=	100,0%

Temps total employé: 17 h. ¼.
Temps moyen par appel: 4'34".

Ce temps si court provient du fait que *chaque abonné avait reçu au préalable une circulaire l'avisant de cet appel* et qu'ainsi de nombreuses questions de sa part avaient déjà reçu une réponse anticipée.

A raison de 15 courses journellement (abonnés parfois très éloignés), ces 227 visites auraient nécessité *105 heures* au minimum!

* * *

Total des appels	828	=	100,0%
Abonnés d'accord avec extension .	144	=	17,4%
Donneront encore réponse . . .	235	=	28,4%
Absents lors de chaque appel . .	90	=	10,9%
Sans réponse	84	=	10,1%
Pas emploi	275	=	33,2%
	828	=	100,0%